INTRIGA, SUSPENSO Y VILLANOS

DETRÁS DE LA OTRA RED SOCIAL



La telenovela de Twitter en más de 140 caracteres


Jack Dorsey, uno de los fundadores de Twitter

Jack Dorsey es uno de los hombres más brillantes del planeta. El mérito de este joven de 35 años es haber inventado **Twitter**, ni más ni menos. Pero a él le resulta insuficiente. Luego de revolucionar la comunicación entre personas, ahora quiere reinventar el comercio mundial dando acceso al cobro con tarjeta de crédito a cualquiera que posea un teléfono móvil.

La extensa red de Twitter transformó la forma en que se distribuye la información en el mundo. Nunca tan rápido, nunca tan inmediato. Y como prueba de su poder están los movimientos sociales que se han servido de esta herramienta para impulsar el cambio de regímenes autoritarios en varios países árabes.

Sin embargo, el éxito suele ser agridulce: Dorsey, emulando sin querer la vida de su ídolo Steve Jobs, fue expulsado de la compañía que ayudó a construir. Peor aún, él mismo ha segregado de la historia oficial de Twitter a quienes le ayudaron a programar ese concepto que desde su adolescencia daba vueltas en su cabeza.

Son los orígenes de Twitter, contados –en más de 140 caracteres– por su propio creador durante una entrevista con **emeequis**, en la que Dorsey admite también la injerencia que podría tener el gobierno estadunidense en esta plataforma que en julio festejó su **quinto aniversario**.



Por Diego Mendiburu dmendiburu@m-x.com.mx
Fotografías: Eduardo Loza

El auto se detuvo, el sonido de las gotas de la lluvia golpeando la lámina del automóvil constituía la única música de fondo. La luz del semáforo impregnaba de color rojo la blanca piel de los dos veinteañeros que ocupaban los asientos delanteros. En sus cabezas se construían sueños, se vivían ilusiones. Parecía un escena escrita por Aaron Sorkin, el guionista de la película *Red social*.

Noah giró la cabeza y comenzó a mover sus labios. Jack lo observaba, con esa mirada impasible que lo distingue.

"Sí lo veo. Lo sé. Estoy seguro que esto se volverá algo grande".

Qué ironía. Noah era el primero en darse cuenta de que en aquellas oficinas que le rentaban al diario *San Francisco Chronicle* se estaba cocinando un medio que revolucionaría la comunicación entre humanos.

Pero esa no es la escena de una película. No al menos todavía.

Ese breve instante es un recuerdo, uno de los pocos que Noah Glass ha querido conservar. El resto los ha ido eliminando, uno a uno. Porque cuando se tienen menos de 30 años y se ha vivido la traición en carne propia, más vale tener mucha capacidad para olvidar.

Noah Glass, el hombre que le puso nombre a Twitter, fue expulsado de la compañía que ayudó a construir. Fue borrado de la historia oficial de la compañía. Y quién sabe qué le duele más: la expulsión de la empresa de la cual fue fundador o el silencio de Jack Dorsey, el genio que alguna vez compartió un sueño con él.



"Nunca pensé que Twitter funcionaría como ahora o que llegaría a ser tan popular", admite Jack Dorsey ante **emeequis** tres años después de aquella tarde tempestuosa.

Cuántas cosas han cambiado desde entonces. Jack dejó de usar un arete en el orificio izquierdo de la nariz y la melena alborotada ya no oculta su frente. Tiene el cabello perfectamente recortado y aplacado con cera, y en lugar de una simple playera blanca luce ahora un traje gris que debe estar hecho a la medida.

Su existencia dio un giro aún mayor que su apariencia. Pasó de ser un programador anónimo de San Francisco a uno de los hombres más importantes de la industria de la tecnología. Ahora se le considera un visionario de la era de la información.

Y quiere la casualidad que seamos testigos de un ejemplo del vuelco radical que dio la vida de Dorsey: en estos momentos habla con un tal Pepe, quien le agradece por teléfono haber inventado esa cosa tan difícil de definir llamada Twitter; le dice que es adicto, que todo el día usa su BlackBerry para anunciar sus próximas presentaciones, para platicar con sus fans, para comentar sobre su nuevo disco.

¡Ah, sí! Ese Pepe se apellida Aguilar y, por cierto, es un conocido cantante de rancheras.

"Hasta luego, Pepe", se despide Dorsey desde el celular de la persona de relaciones públicas que le agendó unas 40 entrevistas en apenas dos días. Es octubre de 2009, y el famoso programador se encuentra en la Ciudad de México de visita para participar en el foro Alliance of Youth Movements, organizado —entre otras entidades— por la Secretaría de Estado de Estados Unidos y cuya finalidad es acercar a jóvenes activistas digitales de todos los países mediante el intercambio de consejos y experiencias.

"No me considero famoso —dice Dorsey, sentado en un pomposo sillón rojo del hotel Marriot de Paseo de la Reforma—. Definitivamente me ha abierto las puertas para hablar con gente sumamente interesante, disfruto mucho mi trabajo, pero el aspecto de la fama no tiene nada que ver con cuánto me gusta hacer lo que hago. No ha influido mi puesto o el hecho de que yo tuve la idea, es una tecnología que permite que la gente que estaba previamente en otros niveles se conecte de manera eficiente. No creo que lo que acabo de vivir sea especialmente inusual o muy particular, espero que a través de Twitter todos puedan tener el mismo acceso".



Las paredes del cuarto de Jack estaban tapizadas de páginas de revistas y uno que otro póster. Nada de superhéroes o deportistas: ese niño tímido de ocho años de edad estaba obsesionado con los mapas, específicamente con las ciudades. Se preguntaba cómo las ambulancias podían atravesar una urbe convulsa de un lado a otro para salvar vidas, cómo los taxis se abrían paso entre ríos de autos inmóviles, cómo las locomotoras cruzaban en línea recta poblaciones enteras sin encontrar oposición.

Hijo de una familia acomodada en Saint Louis Missouri, Dorsey recibió con gusto una computadora IBM PC Jr. en 1984 y de inmediato comenzó a diseñar mapas con un rudimentario programa de diseño gráfico. Aprendió a programar empíricamente para poder colocar luces parpadeantes que asemejaran los traslados de taxis y servicios de emergencia. Era su deleite visual ver ese concierto de destellos incoherentes. Pero Dorsey quería que todo tuviera sentido, que los focos sí representaran traslados reales de los vehículos.

Jack quería, en pocas palabras, entender cómo se movía una ciudad.

Cuando estaba en la preparatoria escribió programas muy elementales para ayudar a coordinar la salida de taxis, ambulancias o servicios de mensajería. Un día un hombre de una compañía de *software* local entró al café que pertenecía a su madre y comentó que estaba buscando con urgencia programadores. Ese fue su primer empleo.

"Tuve curiosidad, quería entender cómo funcionaban las ciudades, traté de visualizar cómo se *movían*. Era curiosidad pura, no fue que yo quisiera inventar un sistema de mensajes o que un grupo de personas hubieran ideado un sistema de mensajes. Fue una muy larga evolución impulsada por total curiosidad".

Dorsey comenzó a estudiar una ingeniería en programación en la Universidad de Ciencia y Tecnología de Missouri, para luego trasladarse a la Universidad de Nueva York, donde abandonó la carrera antes de obtener el título.

Pasaron los años y se especializó en la programación de *software* en línea para mensajeros, en San Francisco, California. En 2000 adquirió la primera BlackBerry que salió a la venta, y escribió un código que le permitía reenviar un correo personal a tantas personas como quisiera.

Un día ingresó las direcciones de correo de cinco amigos y caminó hacia el parque Golden Gate. Escribió: "Estoy en el Corral de los Bisontes —una zona dedicada a estos animales—. Estoy viendo a los bisontes".

Y así, sin saberlo, había escrito el primer *tweet* de la historia, incluso antes de que existiera Twitter.

  

"A nadie le interesó lo que estaba haciendo en el parque", dice Dorsey divertido. Además eran muy pocos los que tenían celular con acceso a internet. No era el momento de que su idea alzara el vuelo; aún así esbozó un servicio al que llamó Stat.us.

Los meses pasaron y Dorsey quiso volverse ilustrador botánico. Se enamoró de las estructuras casi fractales de las plantas. Pero comenzó a padecer un dolor en una de sus muñecas. Acudió con un masajista terapéutico y se enganchó. Comenzó a aprender todo lo relativo al oficio. Pensó en hacer carrera como masajista... y pronto se dio cuenta de que en San Francisco hay masajistas hasta por debajo de las piedras.

Haciendo un poco de trabajo *freelance* se enteró de que una nueva empresa, llamada Odeo, estaba contratando programadores. Según contaba la historia oficial, había sido fundada por Evan Williams, el tipo que inventó los blogs.

Pero no.

Hace unos meses el sitio de *Business Insider* reveló los detalles nunca contados detrás del nacimiento de lo que a la postre se llamaría "Twitter": Odeo surgió gracias a Noah Glass, un programador que atrajo la atención de Williams, quien decidió apostarle en la compañía y se convirtió en uno de los principales inversionistas, al grado de que las oficinas de la empresa cambiaron del departamento de Glass al del fundador de Blogger.

El problema es que Odeo era en una compañía de podcasts. La intención era hacer un directorio para que la gente los pudiera descargar fácilmente. Pero Apple incorporó en iTunes esta función, por lo que el objetivo del servicio que planteaba Odeo pasó a ser irrelevante.

Williams le dio luz verde a su equipo de desarrolladores para que se tomaran un par de semanas y regresaran con nuevas ideas. Odeo se convirtió en una incubadora. Glass se acercó a Dorsey, quien ya era considerado uno de los programadores estrella de la empresa.

Jack le contó a Noah la idea que durante años había dado vueltas en su cabeza.

"Me comenzó a platicar cómo estaba interesado en el *status* de la gente, lo que estaban haciendo en ese momento. Y yo trataba de imaginarme qué era lo que él encontraba atractivo en ello", le dijo Glass a *Business Insider*. Al poco tiempo todo cobraría sentido.

En febrero de 2006 Glass, Dorsey y Florian Weber, un desarrollador alemán bajo contrato, presentaron la idea de Jack al resto de la compañía. Le habían puesto "Twttr", y era un sistema que permitía al usuario enviar un mensaje de texto a un número para que éste lo replicara entre sus conocidos. El nombre, dice Glass, se le ocurrió a él. Después se le añadirían las dos vocales.

Twitter significa en inglés gorjear, piar como las aves. Un *tweet* es un breve gorjeo, un pío.

"Es verdad que Noah nunca ha recibido el crédito suficiente por su papel inicial en Twitter. Además él aportó el nombre, que fue brillante", admitió Williams a través del servicio días después de la publicación del reportaje de *Business Insider*.

Noah Glass se mostraba tanto o más entusiasmado que Jack con el proyecto, según otros trabajadores de Odeo. No obstante, Dorsey jamás ha mencionado este nombre entre los fundadores de la compañía cuando da entrevistas.

El primer mensaje en Twitter fue escrito por Jack Dorsey el 21 de marzo de 2006, cuando la red sólo estaba disponible para los



empleados de Odeo. Era seco y directo, como el lenguaje de Dorsey: “Invitando a mis compañeros de trabajo”. El 15 de julio el servicio se hizo público, marcando el inicio formal de la nueva empresa.



En septiembre de 2005 Evan Williams escribió una carta dirigida a los inversionistas de Odeo, donde decía que la compañía no tenía rumbo. La explosión de Twitter no ocurriría sino hasta marzo del año siguiente, cuando fue presentada en un festival de música y tecnología, en donde se utilizó para promover fiestas viralmente.

Williams explicaba que aunque Twitter podía volverse un activo valioso, era demasiado temprano como para saber si tendría suficiente potencial. “Luego de dos meses, Twitter tiene menos de 5 mil usuarios registrados. Seguiré invirtiendo en Twitter, pero es difícil asegurar si se justifica la inversión de riesgo que mantiene Odeo, sobre todo cuando esa inversión fue para un mercado completamente distinto”.

En una jugada que a la postre resultaría maestra, Williams le compró sus acciones a todos los inversionistas con el pretexto de evitarles pérdidas y se hizo del control absoluto de la compañía.

Aquí sólo caben dos interpretaciones posibles: que Williams no tenía confianza en Twitter y tuvo un acto de generosidad con sus inversionistas, o que en realidad sabía perfectamente qué gema en bruto tenía en sus manos.

Es difícil creer que el inventor de los blogs, a quien Google le compró Blogger en una cantidad no especificada de millones de dólares, rechazaría la oportunidad de revolucionar, por segunda vez, la manera en que los seres humanos se comunican.

  

Evan Williams obtuvo todo el poder. Odeo cambió de nombre y se volvió Obvious Corp. Acto seguido, Williams despidió a Noah Glass, fundador de Odeo y jefe del proyecto de Twitter. Las razones precisas del despido no se conocen. Se dice que ellos nunca compaginaron debido a que Williams era frío y calculador, rara vez demostraba efusividad o pasión en las discusiones; y Glass, por el contrario, era escandaloso y efusivo, gritón y energético.

Aunque hay otro motivo que pudo haber sido fundamental: Glass quería que Twitter se escindiera de Odeo y ser él su presidente.

“Ese era el plan: tomar Twitter y hacerla una empresa independiente. De hecho ya había hecho el papeleo, estaba listo para realizar el cambio (…) Le dije a Williams que yo hubiera hecho las cosas de manera distinta. Cuando le hablas con franqueza al poder, puede tener muchas consecuencias distintas”, declaró Glass a *Business Insider*.

“Me sentí traicionado por mis amigos, por mi compañía, por la gente a mi alrededor en quienes confiaba y con los que trabajé duro para crear algo. Quedé como traumado de guerra. Me preguntaba cuál es el valor de construir ese tipo de relaciones si al final serás traicionado”.

  

Tras la publicación del artículo donde se reveló la identidad del fundador desconocido de Twitter, Dorsey dejó por única vez su indiferencia. Escribió en Twitter: “El equipo era pequeño. Noah lo dirigió y dio con el nombre. Florian (Weber) y yo programamos, Biz Stone lo diseñó y todo se hizo bajo el techo de Odeo y Evan Williams”.

El perfil de Noah Glass en Twitter, en cuya descripción simplemente se lee “Yo comencé esto” no ha sido actualizado desde abril pasado.

La razón principal por la que Glass y Weber fueron borrados del relato oficial de la creación de Twitter permanece como un secreto bien guardado en las conciencias de Williams y Dorsey. Sin embargo, Jack no puede mostrarse sorprendido ante una frase que ha hecho famoso a Williams, quien en 2010 le dijo a *The New York Times* que “toda la gente que ha tenido éxito en los negocios se ha hecho de enemigos en el camino”.

Dorsey ha vivido todos estos años la autoridad implacable de Williams. Cuando Twitter todavía no vivía su crecimiento explosivo, Williams confió en Dorsey y lo nombró director ejecutivo de la compañía. La fama de Twitter explotó, tanto, que los servidores de la compañía se caían a cada rato ante la avalancha exponencial de mensajes. La *Fail Whale*, la ballena alzada por pajaritos azules que denotaba un error o saturación en el sitio, se hizo famosa. Es sabido entre los conocedores del Silicon Valley que desde ese tiempo la relación de Dorsey y Williams es fría, si no es que inexistente.

En octubre de 2008 Williams destituyó a Jack Dorsey y asumió él mismo la dirección ejecutiva. Dorsey fue designado presidente del consejo de administración, pero formalmente dejó de ser un empleado.

“Fue como recibir un golpe en el estómago”, confió Dorsey a *Vanity Fair* en abril.

Pero rápidamente se recuperó y convirtió el rechazo en oportunidad.

Por fin se dio cuenta de que lo suyo no eran la botánica, los masajes ni el diseño de moda —se obsesionó con la manufactura de pantalones de mezclilla en algún momento— sino ser un emprendedor de tiempo completo.

Sin demora, dio vuelo a su siguiente idea genial: un sistema de pago portátil que le permita a cualquier pequeño comerciante cobrar con tarjeta de crédito a través de un teléfono móvil. Lo llamó Square, porque consiste en un pequeño adaptador cuadrado que se inserta en la entrada de audífonos de un iPhone, más una aplicación para ingresar los datos de la tarjeta.

En la más reciente ronda de inversión Square —actualmente valuada en un billón de dólares— recibió casi 100 millones de billetes verdes. E, irónicamente, Dorsey regresó a Twitter en marzo de este año como jefe de desarrollo de producto.

"Twitter es el futuro de las comunicaciones —ha dicho Dorsey— y Square es el sistema de pago del mañana".



Dorsey no tiene falsas expectativas: con 200 millones de usuarios e igual cantidad de tuits generados cada día, Twitter es un fenómeno cuyo impacto ya es muy tangible. Este último número equivaldría a que cada día se escribieran 8 mil 163 copias del clásico ruso *La guerra y la paz*. Por supuesto, la inmensa mayoría de los usuarios de esa red no escriben como León Tolstoi.

"Twitter es un medio totalmente nuevo que muchos aún están tratando de comprender, incluyéndonos nosotros dentro de la compañía, yo mismo", admite Dorsey.

"Twitter nos está llevando a la inmediatez, a actuar en tiempo real. Nos permite apreciar más un momento en lugar de permanecer en el pasado o planificar demasiado pensamientos o acciones futuras. Todo se trata sobre lo que está pasando ahora, de manera personal pero también global. Nos permite considerar al resto del mundo, se enfoca en que no estamos solos, hay un mundo entero allá afuera, y toda la gente está haciendo miles de cosas. Si nos damos tiempo de meternos y averiguar eso que los distingue, entonces aprenderemos algo nuevo. Twitter nos inspira a aprender más, detona la curiosidad y nos hace más fácil satisfacer esa curiosidad", expone en la entrevista el eslbeltísimo hombre de ojos azules como cristales.

Mucho se ha escrito sobre el potencial de Twitter para acelerar movimientos sociales y darles una inmediata atención global. Luego de las elecciones presidenciales en Irán, en 2009, donde también YouTube fue fundamental para la difusión de las protestas, se comenzó a hablar de Twitter como catalizador de revoluciones.

Después de la revuelta egipcia de enero y febrero de 2011 ya no quedó duda: Twitter sirve para articular movimientos sociales, funciona como un megáfono que ayuda a difundir mensajes globales.

"La meta de la compañía es ser verdaderamente una herramienta a la que se pueda acceder en cualquier lugar, con cualquier tecnología existente (celular, laptop, televisor), pero también con cualquier tecnología de la que nadie habla todavía porque nadie la



ha imaginado aún. En términos de estrategias futuras para apoyar movimientos sociales, queremos enfocarnos en construir una herramienta que siempre esté en línea, siempre disponible, que verdaderamente escuche cómo la gente la está utilizando para poder hacer ese uso más sencillo", explica Dorsey.

Ante el evidente papel social de Twitter, el gobierno de Estados Unidos prestó atención a la capacidad del servicio de articular y difundir movimientos sociales y a partir de 2008 el Departamento de Estado participa en la organización el foro anual Alliance of Youth Movements, que cuenta con el patrocinio de MTV, Pepsi, Edelman, Facebook, MSNBC y National Geographic, entre otros.

En febrero pasado el periódico británico *The Telegraph* reportó que, de acuerdo con documentos filtrados por WikiLeaks, un disidente anónimo egipcio acudió al primer foro convocado por el Departamento de Estado y posteriormente se reunió con "oficiales del gobierno estadunidense" y con representantes de *think tanks*, es decir, centros de estrategia y pensamiento político.

Y cuando comenzaron las protestas por el presunto fraude en la elecciones de Irán en 2009, el Departamento de Estado de EU le "propuso" a Twitter que aplazara un mantenimiento que tenía programado para sus servidores, a fin de no impedir el uso de la red para la difusión de los mensajes de los iraníes inconformes.

—Fue una simple sugerencia vía correo electrónico... de hecho fue una pregunta —aclara Dorsey—. Nos cuestionaban si en verdad era el mejor momento para tener una operación de mantenimiento en nuestros servidores. Discutimos si debíamos reconsiderar ese mantenimiento, pero no dependía de nosotros, sino de un tercero, AT&T, quien alberga nuestros servidores. Para ellos es muy difícil cambiar sus mantenimientos programados por todo lo que involucra, pero afortunadamente hicieron un trabajo fantástico y lograron posponerlo para que la gente pudiera continuar usando el servicio mientras se desenvolvía el conflicto iraní.

—¿Cree que el Departamento de Estado de EU podría presionarlos para actuar de cierto modo durante un conflicto internacional?

—Definitivamente trabajaremos con las autoridades y el liderazgo del país que exista en ese momento —contesta Dorsey—. Claro, la compañía tiene su propia agenda y su propia idea sobre lo que es lo mejor para la tecnología, y eso es lo que buscamos. Tomamos la retroalimentación del gobierno, de los usuarios, de organizaciones civiles, y la compañía debe ser la editora de toda esa información para asegurarnos de que estamos haciendo lo correcto no sólo para nuestro servicio y nuestra compañía, sino también para el mundo.

Dorsey, quien apenas hace un mes estuvo en la Casa Blanca conduciendo la primera sesión de preguntas en tiempo real a través de Twitter con un presidente estadunidense (Barack Obama), explica que la mejor forma de mantener a Twitter libre de intromisiones, injerencias negativas o usos peligrosos como el que podrían darle integrantes del crimen organizado, es "empoderando a los usuarios".

"Siempre estamos monitereando cómo usa la gente el sistema, y aprendemos de eso para poder hacer un mejor producto. Idealmente, los *gatekeepers* y los árbitros de lo que sucede en nuestra red son los otros usuarios, así que si hay malos actores en el sistema yo esperaría que se formara un grupo de personas que moviera el reflector hacia ellos y que los expusieran de inmediato".

El célebre programador tiene confianza en que serán los propios usuarios quienes evitarán que Twitter caiga en la tentación de corromperse y alejarse de su objetivo social.

"Me imagino que la gente utilizará la tecnología para mantener a la compañía en orden, bien checadita. Queremos ser tan transparentes como se puede ser con la transparencia que las nuevas tecnologías le brindan al mundo". ¶